NOVA SCOTIA

Human Rights Commission

Plan de services en français 2010-2011

Présenté en mars 2010

Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2010-2011 de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse. La Commission est déterminée à contribuer au respect des obligations du gouvernement prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement

La Commission vise l'excellence dans la réalisation de son mandat qui comporte deux volets : le règlement des plaintes en matière de droits de la personne et l'élimination des obstacles à la pleine participation à la société, et ce par le truchement de l'éducation, de la formation et de la consultation, y compris les conseils en matière de politiques. Cela exige que nous comprenions mieux les divers groupes dans la province, y compris les Acadiens et les francophones, et que nous établissions de solides rapports avec le gouvernement, les collèges et universités, la société civile et le grand public pour mieux répondre au besoins de tous les gens que nous desservons.

La disponibilité d'information en français sur les droits de la personne pour les Acadiens et les francophones est très importante pour promouvoir les droits linguistiques et assurer l'accès aux services de justice.

La Commission travaille activement à l'amélioration de ses services en français à toutes les étapes du processus de règlement des plaintes. Dans le plan de cette année, nous nous sommes fixé des buts afin de continuer à soutenir nos employés dans leurs efforts pour accroître leurs compétences en français et afin de promouvoir les occasions de parler français.

Nous continuerons de chercher des occasions de travailler de concert avec les Acadiens et les francophones et d'établir les plans d'un forum qui aura lieu en 2011-2012. Nous espérons que cette initiative et nos autres efforts contribueront à la promotion et à la préservation de la langue et de la culture des Acadiens et des francophones en Nouvelle-Écosse.

_____

Krista Daley
Directrice générale

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Services d'accueil et de dépôt de plainte

La Commission des droits de la personne répond aux demandes téléphoniques et fournit de l'information au public sur les questions liées aux droits de la personne, notamment par

l'entremise de son service téléphonique à Halifax, de la distribution de documentation imprimée et de son site Web. Les employés sont avisés de fournir le service en français ou de rendre celui-ci disponible aux personnes qui téléphonent ou qui se présentent au bureau et qui demandent le service en français ou qui en ont besoin. Notre principal agent des services d'accueil et de dépôt de plainte peut communiquer en français tant à l'oral qu'à l'écrit. Cette unité bénéficie du soutien des autres employés et des étudiants de la Commission qui, au besoin, aiguillent des clients vers des employés qui parlent français.

Correspondance, documents imprimés, site Web

Nous répondons en français à toute correspondance adressée en français à la Commission. À l'heure actuelle, les formulaires de dépôt de plainte sont uniquement en anglais. L'un de nos buts pour 2010-2011 est de les mettre à jour, de les faire traduire en français et de les rendre accessibles.

La *Loi sur les droits de la personne* et toute la documentation imprimée de la Commission sont disponibles en français. Elles donnent de l'information sur les droits de la personne et expliquent les services offerts par la Commission.

La Commission a renouvelé son site Web. Une deuxième étape, en cours de planification, consistera à offrir un site Web entièrement bilingue. Pour ce faire, nous préparerons au cours de la prochaine année un plan en vue d'intégrer graduellement le contenu en français du site. À l'heure actuelle, la *Loi sur les droits de la personne* de la Nouvelle-Écosse et toute la documentation sont en français.

Enquête et médiation

L'enquête à la suite d'une plainte est un processus très complexe; il faut pour cela connaître et pouvoir décrire les techniques d'enquête, la théorie du droit et les politiques de la Commission. Attirer des personnes qui peuvent remplir ces fonctions dans les deux langues officielles s'est avéré difficile. Toutefois, plusieurs agents des droits de la personne tentent d'améliorer leur capacité à travailler en français. À mesure que des places seront disponibles dans les classes de formation, ces agents travailleront en vue d'atteindre leur objectif qui est d'améliorer leur capacité à parler français. D'ici là, les agents font appel à des ressources internes et externes afin de répondre aux besoins des clients de langue française.

La Commission conserve une liste de huit médiateurs de l'extérieur. Même si aucun de ces médiateurs ne parle français, la constitution de cette capacité a été définie comme une priorité. Dans les cas où nous aurions besoin d'un médiateur qui parle français, nous pouvons faire appel à une source précise et la Commission connaît des gens qui répondent aux exigences.

Formation, activités publiques, médias

La formation et les activités publiques se déroulent habituellement en anglais. La documentation promotionnelle pour les activités publiques, par exemple les affiches et les dépliants, est

distribuée en français.

La nouvelle directrice générale est bilingue et peut s'exprimer en français lorsqu'elle doit prendre la parole en public. L'un des commissaires est de langue maternelle française et il peut s'exprimer en français lors d'obligations officielles.

Les communiqués de presse qui concernent les décisions de la Commission d'enquête ou d'autres questions pertinentes sont diffusés en français. La directrice générale a donné des entrevues en français aux médias.

La Commission examinera comment augmenter sa capacité d'offrir de la formation dans le cadre de l'élaboration du plan d'affaire pour l'an prochain.

Inventaire des services en français

La Commission embauche actuellement 24 personnes et possède trois bureaux dans la province : un bureau principal à Halifax et deux bureaux régionaux, un à Sydney et l'autre à Digby. La Commission s'efforce d'augmenter la capacité de son personnel de fournir des services en français.

La Commission gère aussi une liste de huit médiateurs qui travaillent dans les différentes régions de la province. À l'heure actuelle, onze commissaires, à temps partiel, viennent de milieux différents et de différentes régions de la province. De plus, les membres de la Commission d'enquête prennent des décisions quant aux cas de droits de la personne.

Il y a actuellement certains employés qui peuvent communiquer en français. Toutefois, leur degré de compétence varie. La directrice générale est bilingue, un des agents des droits de la personne affecté au service d'accueil et de dépôt de plainte est bilingue fonctionnel et un gestionnaire peut aussi parler français. Des changements dans la composition de notre personnel ont réduit notre capacité d'offrir des services bilingues.

La Commission a soutenu les employés pour qu'ils améliorent leurs compétences en fiançais écrit et en français oral. En 2009-2010, peu d'employés ont participé aux cours de français mais nous espérons que la situation s'améliorera en 2010-2011. L'information sur les cours de français est toujours distribuée et des employés se sont déjà inscrits à la prochaine session.

Un certain nombre de dépliants de la Commission sont en français. La Commission est en train de mettre à jour tous les dépliants d'information à l'intention du public et elle les publiera en français.

- *Human Rights Act – Loi sur les droits de la personne*

- Basic Guide to the work of the Commission – Guide de base sur le travail de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse

- Guide to the Complaint Process – Guide de la procédure de traitement des plaintes
- Introduction to Settlement Initiatives – Introduction aux intiatives de règlement des plaintes
- Guide to Mediation, One Option for Settling Complaints – Guide de la médiation, une option pour régler les plaintes
- For Employers, a guide for drafting job application forms and interview questions – Pour les employeurs, guide de rédaction des formulaires de demande d'emploi et des questions d'entrevue
- Workshops and Training through the Race Relations and Affirmative Action Division – Ateliers et formation offerts par la Division des relations interraciales et de l'action positive de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
- Plan for Investigation and Resolution of Aboriginal Complaints – Plan pour l'investigation et la résolution des plaintes déposées par des Autochtones. Executive Summary – Résumé
- Chevalets faisant la promotion de la Commission

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2009-2010

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique de services en français 2005-2009	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures planifiées 2009-2010	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2009-2010
Objectif 1 Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	1.1 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.	Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.	Soumission d'un rapport d'étape sur les services en français	Nous avons déposés un rapport d'étape sur les services en français.
	1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en français.	Offrir au personnel des occasions d'apprendre le français.	Nombre d'occasions de formation et nombre d'employés qui ont suivi des cours de français	Tous les employés se sont dits intéressés à suivres des leçons de français, mais aucun ne l'a fait en 2009-2010.
		Découvrir quels employés parlent d'autres langues, notamment le français.	Inclure une question sur les autres langues dans le sondage interne de déclaration volontaire.	Une question a été ajoutée au sondage de déclaration volontaire et la moitié des employés ont dit qu'ils avaient des connaissances d'une deuxième langue.
		Augmenter le nombre d'employés qui parlent couramment français.	Nombre de nouveaux employés capables de parler français.	Un nouveau gestionnaire capable de parler français a été embauché. L'augmentation globale n'a pas été atteinte car des employés bilingues sont partis.
Objectif 2 La consultation de la communauté.	2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de	Créer des partenariats avec des intervenants acadiens et francophones.	Nombre de collaborations, de consultations et de partenariats pour des événements.	Au cours de l'année, nous avons participé, à titre consultatif, au Projet de partenariat

	stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.			sur l'équité en matière d'emploi. Le sondage sur l'équité en matière d'emploi a été envoyé en français aux organismes.
<u>Objectif 3</u> La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français	3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.	Offrir en français la documentation imprimée sur les droits de la personne et les services de la Commission.	La documentation sur les droits de la personne et les services de la Cmmission a été traduite en français et mise à la disposition du public.	Information offerte en français sur la *Loi sur les droits de la personne* et la procédure pour porter plainte. Distribution de tous les dépliants en français et en anglais à environ 15 ateliers de formation à l'échelle de la province. Continuation de l'impression et de la distribution des sept dépliants d'information et de la *Loi sur les droits de la personne* en version française. La *Loi sur les droits de la personne* (y compris toutes les modifications pertinentes) ont été affichées en français dans le site Web.

	3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public à l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.	Annoncer la tenue d'événements publics en français et en anglais.	Traduction et diffusion en français des communiqués, des affiches et d'autre matériel promotionnel.	Affichage en anglais et en français de tous les dépliants d'information et de la *Loi sur les droits de la personne* dans le site Web de la

				Commission. Diffusion de communiqués de presse dans les deux langues officielles pour des activités comme la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale et sur des décisions d'intérêt particulier.
<u>Objectif 4</u> Le soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.	4.1 Des ministères/offices élaborent et adaptent des plans et des stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre de leur processus de planification annuel. 4.2 Le gouvernement adopte une approche coordonnée pour régler les questions de ressources humaines en matière de prestation des services en français.	Veiller à ce que les clients qui demandent à être servis en français le soient à toutes les étapes de la procédure de plainte : l'accueil, l'enquête, la médiation et la Commission d'enquête. Fixer des buts pour augmenter la capacité d'assurer des services en français dans le cadre du plan sur l'équité et du plan d'affaire.	Nombre de clients qui demandent des services en français et les reçoivent. Buts fixés dans le cadre du plan sur l'équité et du plan d'affaire pour recruter et conserver un personnel diversifié et pour recruter des médiateurs qui parlent couramment le français. Fournir une formation linguistique aux employés.	Préparation d'affiches en français et en anglais pour les activités annoncées. Réponse à deux demandes d'information en français pour des clients francophones. Buts fixés pour recruter et conserver des employés et des médiateurs diversifiés, y compris un médiateur compétent en français, et pour soutenir la formation du personnel en français.

	4.3 La prestation de services correspond aux objectifs énoncés dans le	Établir des protocoles pour faire en sorte que les clients qui ont	Protocoles établis pour faire en sorte que les clients reçoivent les	Révision du manuel de politiques pour inclure les protocoles à suivre

	Plan de développement global de la communauté acadienne et francophone. . 4.4 Les écoles et les centres communautaires contribuent à la croissance de la communauté acadienne et francophone.	besoin de services en français les reçoivent afin que le processus soit équitable.	services en français afin que le processus soit équitable.	pour toutes les étapes de la procédure afin que le processus soit équitable.

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2010-2011

Objectifs	Résultats attendus Plan stratégique des services en français 2010-2011	Buts et objectifs 2010-2011	Mesures planifiées 2010-2011
Objectif 1 Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de	1.1 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de leurs obligations en vertu	Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.	Soumission d'un rapport d'étape sur les services en français

politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français.*	de la *Loi sur les services en français* et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse. 1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.		
<u>Objectif 2</u> <u>Prestation de services en français</u> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone déterminés lors des consultations.	Faire en sorte que tous les clients qui demandent ou qui ont besoin de services en français à toutes les étapes du processus de plainte reçoivent des services en français. Planifier un forum sur les droits de la personne de concert avec des intervenants acadiens et francophones pour favoriser la compréhension des problèmes qu'ils doivent affronter.	Nombre de clients qui demandent des services en français et qui les reçoivent. _____ Plan finalisé et financement reçu.

	2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.	Demander le matériel du programme *Bonjour!* et l'utiliser au sein de la Commission. Assurer une liaison avec les intervenants acadiens et francophones.	Matériel du programme *Bonjour!* reçu et utilisé de façon active. La Commission a établi une liaison avec les intervenants pour le sondage sur le PEME.

	2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui lui sont offerts.	Planifier et commencer la bilinguisation du site Web avec la traduction du matériel prioritaire.	Plan établi et début de la traduction du matériel prioritaire.
		Afficher en français à la réception.	Toutes les affiches actuellement en anglais seront aussi visibles en français à la réception.
		Une fois mis à jour, faire traduire les formulaires de dépôt de plainte et les mettre à la disposition des clients francophones.	Les formulaires de dépôt de plainte sont disponibles en français et distribués au besoin.
	2.4 Détermination des services en français considérés comme étant prioritaires, et des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.	Faire appel à un fournisseur unique si une commission d'enquête ou un médiateur francophone est nécessaire.	Toute médiation ou toute rencontre de la commission d'enquête qui doit avoir lieu en français a lieu en français.
		Augmenter les occasions pour le personnel d'apprendre et d'utiliser le français.	Nombre d'employés qui participent au cours de français et à d'autres activités pour apprendre et utiliser le français.

	2.5 La capacité d'offrir des services publics en français a augmenté grâce au recrutement, à l'évaluation et à la formation en place.	Améliorer la capacité d'offrir des services en français à toutes les étapes du processus de plainte, y compris la médiation.	La Commission est capable d'offrir des services en français à toutes les étapes du processus de plainte, y compris la médiation.
Objectif 3 Développement communautaire et amélioration des	3.1 Le gouvernement a aidé les organisations communautaires	Participer à titre de membre du comité consultatif au sondage sur	Créer d'autres partenariats avec les intervenants acadiens et

capacités S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	acadiennes et francophones, selon les besoins, à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global. 3.2 Les écoles et les centres communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	le PEME qui a été envoyé aux intervenants acadiens et francophones.	francophones pour favoriser la compréhension des problèmes que la communauté doit affronter.